

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
**ANALISIS UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**  
**UNTUKMENCAPAI KEPUASAN PENGAJU SANTUNAN**  
**PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO)**  
**CABANG PEKANBARU**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Ahli Madya



OLEH

**RENDI PATIKAWA**  
**00672004880**

**PROGRAM DIPLOMA III**  
**JURUSAN MANAJEMEN PERUSAHAAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SULTAN SYARIF KASIM**  
**RIAU**  
**2010**



## DAFTAR ISI

Hal

### PENGESAHAN

**KATA PENGANTAR** ..... i

**DAFTAR ISI** ..... iii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah ..... 1

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... 4

C. Metode Pelaporan..... 5

D. Sistematika Penulisan..... 6

### BAB II TELAAH PUSTAKA

A. Pengertian Asuransi ..... 8

B. Jenis-jenis Asuransi ..... 9

C. Teori Jasa ..... 10

D. Karakteristik dan Klasifikasi Jasa ..... 11

E. Teori Pelayanan..... 12

F. Pengertian Pengaju Santunan..... 14

G. Teori Kualitas..... 14

H. Dimensi Kualitas Jasa..... 15

I. Teori Kepuasan..... 16

J. Pengertian Jasa Raharja ..... 17

### BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah PT. Jasa Raharja..... 19

B. Tugas Staff dan Karyawan..... 22

C. Prestasi dan Keunggulan PT. Jasa Raharja..... 27

D. Visi, Misi dan Corporate Image..... 27

E. Struktur Organisasi Jasa Raharja..... 29

#### **BAB IV HASIL PELAPORAN DAN PEMBAHASAN**

A. Prinsi Tepat dan Penjabaran Pelayanan Santunan .....	30
B. Sikap Perilaku Petugas Dalam Memberikan Pelayanan.....	33
C. Pendekatan Dengan Mitra Kerja.....	35
D. Pola Pelayanan Terpadu.....	35
E. Pola Penanganan Penyerahan Santunan.....	36
F. Informasi Data Kepada Pihak Eksteren.....	37
G. Penanganan Sarana dan Prasarana Pelayanan Santunan.....	38
H. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengaju Santunan.....	39
I. Pelaporan Kegiatan Pelayanan.....	39

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	41
B. Saran .....	42

#### **DAFTAR PUSTAKA**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada dekade terakhir ini, peningkatan akan kualitas jasa yang ditawarkan semakin mendapatkan banyak perhatian dari perusahaan. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dengan adanya peningkatan kualitas akan jasa yang baik, akan dapat menimbulkan suatu peningkatan citra perusahaan, peningkatan prestasi yang nyata, peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja perusahaan, bahkan penarikan konsumen baru. Konsumen yang telah percaya pada kinerja suatu produk jasa juga dapat diartikan konsumen tersebut merasa terpuaskan kebutuhannya, sehingga memberikan penilaian yang lebih pada suatu perusahaan. Hal tersebut sangat menguntungkan perusahaan, karena dengan terpaukannya kebutuhan konsumen, maka konsumen tersebut tidak akan lari dari perusahaan tersebut, serta menimbulkan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan dan dalam proses loyalitas tersebut, kemungkinan besar akan terjadi *word of mouth*, yang dilakukan oleh konsumen tersebut kepada masyarakat umum.

Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas yang diberikan oleh perusahaan, akan memberikan pengaruh atau

persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan kepadanya. Seringkali terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan konsumen, maka perlu dilakukan evaluasi dari konsumennya.

Kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan jasa meliputi lima dimensi, dimana kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman yang dikutip oleh Simamora (2000:186) meliputi keandalan (reability), beerwujud (tangible), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphatic).

Perusahaan asuransi sebagai salah satu bentuk perusahaan yang bergerak dibidang jasa perlu memperhatikan lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan indicator oleh para nasabahnya dalam menilai apakah jasa tersebut berkualitas atau tidak, dengan harapan perusahaan tersebut dapat eksis dan semakin berkembang.

PT. Asuransi Jasa Raharja (Persero) sebagai badan usaha yang bergerak di bidang jasa, khususnya jasa pelayanan santunan musibah kecelakaan alat angkutan umum dan kecelakaan lalu lintas jalan dituntut untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin dalam upaya meningkatkan prestasi dan kinerja perusahaan sebagai perusahaan jasa milik Negara yang dalam jangka panjang dapat selalu konsisten terhadap visi dan misi yang secara garis besarnya berupa jaminan kepastian dalam pelayanan santunan bagi para pengaju santunannya. Asuransi kecelakaan memiliki peran yang sangat besar dalam kehidupan masyarakat, dimana asuransi kecelakaan ini meliputi bidang

jaminan atas kematian seseorang yang disebabkan kecelakaan jalan yang menimpanya. Jaminan yang diberikan mencakup kematian, cacat tetap, dan biaya perawatan atas kecelakaan yang terjadi.

Sebagai salah satu bentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT. Jasa Raharja memiliki tanggung jawab kepada seluruh masyarakat Indonesia, yang mana telah dibentuk premi-premi (iuran wajib) yang distukan dengan ongkos angkut dan mendapat bukti yang bertujuan untuk sewaktu-waktu dapat menutup akibat keuangan disebabkan kecelakaan penumpang alat angkutan penumpang umum dalam perjalanan, dan pembentukan dana-dana dari sumbangan wajib yang bertujuan sewaktu-waktu dapat menutupi akibat keuangan akibat kecelakaan lalu lintas jalan. Jadi semua masyarakat Indonesia sudah pasti menjadi tanggungan dari PT. Jasa Raharja Indonesia.

Pelayanan prima dalam berbagai segi mulai dari pengajuan permohonan sampai dengan penerimaan santunan di PT. Jasa raharja dilakukan secara optimum, sehingga masyarakat dapat memperoleh kepuasan secara maksimal.

Untuk mengevaluasi betapa pentingnya kualitas pelayanan pada perusahaan asuransi sebagai salah satu bentuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan bagi masyarakat, yang nantinya akan berpengaruh pada pandangan dan penilaian masyarakat terhadap citra perusahaan, maka perlu dilakukan pelaporan dengan judul **“Analisis Upaya peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Mencapai Kepuasan Pengaju Santunan Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Pekanbaru”**.

Pelaporan dengan judul ini memiliki arti bahwa adanya usaha peningkatan kualitas pelayanan dari PT.Jasa Raharja yang bertujuan untuk menciptakan dan mencapai tingkat kepuasan maksimal yang dirasakan oleh pengaju santunan.

## **B. Tujuan dan Manfaat Pelaporan**

Ketika melakukan suatu pelaporan, maka wajarlah jika pelaporan tersebut memiliki tujuan dan manfaat yang berguna bagi orang lain.

### **1. Tujuan Pelaporan**

- a. Berdasarkan analisis yang dibuat, maka tujuan pelaporan ini adalah:
- b. Untuk melaporkan kualitas pelayanan PT. Jasa Raharja Cab. Pekanbaru terhadap pencapaian kepuasn pengaju santunan.
- c. Untuk melaporkan langkah-langkah apa saja yang telah dilakukan untuk mencapai kepuasan para pengaju santunan.

### **2. Manfaat Pelaporan**

Pelaporan ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Bagi penulis  
Sebagai wahana untuk mengaplikasikan teori-teori yang didapat selama studi di Perguruan Tinggi dengan kasus nyata di dunia pelayanan jasa.
- b. Bagi perusahaan



Hasil pelaporan ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan selanjutnya.

c. Bagi Jurusan Manajemen Perusahaan

Dapat dijadikan pembanding untuk pelaporan dengan tema yang sama dan sebagai bahan informasi untuk pelaporan selanjutnya, serta memperkaya ilmu pengetahuan di bidang manajemen perusahaan.

d. Bagi praktisi dan pihak lain yang terkait

Hasil laporan ini menunjukkan gambaran sejauh mana usaha peningkatan layanan yang telah dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cab. Pekanbaru untuk mencapai tingkat kepuasan pengaju santunan, serta dapat dijadikan bahan referensi untuk pelaporan selanjutnya.

### **C. Metode Pelaporan**

1. Lokasi dan waktu pelaporan

Penulis melakukan analisa dan observasi langsung pada PT. Jasa Raharja Cabang Pekanbaru, yang berlokasi di jalan Jendral Sudirman No. 285 yang dilakukan mulai dari tanggal 11 Juni sampai 30 Agustus.

2. Jenis dan sumber data

a. Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari lapangan atau objek pelaporan. kemudian data tersebut dibuat,

diolah, untuk kemudian dibuat hasil pembahasannya, seperti hal-hal yang dilakukan para pegawai untuk meningkatkan kepuasan kepada para pengaju santunan.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diterima dalam bentuk sudah jadi dari perusahaan yang dilaporkan, seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi dan aktifitas perusahaan.

3. Teknik pengumpulan data

a. Interview

Dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui wawancara langsung kepada pihak-pihak yang ada kaitannya dengan laporan ini.

b. Observasi

Yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung di tempat PKL yang penulis lakukan.

#### **D. Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh gambaran serta memudahkan pembahasan dalam laporan ini, maka akan disajikan sistematika penulisan laporan yang merupakan garis besar dari penulisan laporan ini. Adapun sistematikanya adalah sebagai berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan hal-hal yang melatarbelakangi masalah pemilihan judul, tujuan, serta sistematika penulisan laporan ini.

## **BAB II: LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini disajikan tentang teori-teori relevan yang mendukung penyusunan laporan ini, antara lain teori tentang jasa pelayanan asuransi yang meliputi pengertian asuransi, jenis-jenis asuransi, teori-teori jasa, karakteristik jasa, klasifikasi jasa, pengertian kualitas, kepuasan, dan pendekatan untuk mencapai tingkat kepuasan pengaju santunan.

## **BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini berisi tentang sejarah-sejarah perusahaan, struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab maupun wewenang karyawan serta visi, misi dan moto perusahaan.

## **BAB IV: HASIL PELAPORAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dikemukakan tentang data yang berhubungan dengan masalah pelaporan, antara lain; gambaran umum tentang perusahaan, penyajian data serta analisis usaha yang dilakukan PT.Jasa Raharja Persero Cabang Pekanbaru untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan.

## **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari berbagai pembahasan serta saran-saran yang dapat diberikan atas masalah yang ada, yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan selanjutnya.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Asuransi**

Kata asuransi berasal dari bahasa Belanda *asuranti*, yang dalam hukum Belanda disebut *verzekeering*, yang artinya tanggungan.

Menurut Sula (2004:26) mengutip dari Robert I. Mehr, asuransi adalah suatu alat untuk mengurangi resiko dengan menggabungkan sejumlah unit-unit yang beresiko agar kerugian individu secara kolektif dapat terprediksi. Kerugian yang dapat terprediksi tersebut kemudian dibagi dan didistribusikan secara proporsional diantara semua unit-unit dalam gabungan tersebut.

Sedangkan menurut Mark R. Greene, asuransi merupakan suatu institusi ekonomi yang mengurangi resiko dengan melakukan penggabungan di bawah suatu manajemen dan kelompok objek dalam suatu kondisi, sehingga kerugian besar yang diderita oleh suatu kelompok dapat di kurangi dalam lingkup yang lebih kecil (Sula, 2004:27).

Secara baku, definisi asuransi telah ditetapkan dalam UU RI No.2 tahun 1999 tentang usaha perasuransian. asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberi penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan dari keuntungan yang diharapkan. Yang mana ruang lingkup usaha asuransi adalah jasa keuangan yang menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi

asuransi, memberi perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup dan meninggalnya seseorang (Sula, 2004:27).

## **B Jenis-jenis Asuransi**

Usaha asuransi dibagi menjadi beberapa macam dan berdasarkan berbagai macam segi, yaitu:

1. Dari segi sifat asuransi dapat dibedakan ke dalam:
  - a. Asuransi social atau wajib, dimana untuk ikut serta dalam asuransi tersebut terdapat unsure paksaan atau wajib bagi setiap warga Negara. Di Indonesia jenis asuransi ini hanya dapat dijalankan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang dalam hal ini diselenggarakan oleh PT. Jasa Raharja. Jadi semua warga Negara (berdasarkan kriteria tertentu) wajib menjadi anggota asuransi tersebut.
  - b. Asuransi sukarela, dalam hal ini tidak ada paksaan bagi siapapun untuk mengikutinya.

2. Dari segi objeknya asuransi dibedakan ke dalam:

Asuransi orang, yang meliputi antara lain; asuransi jiwa, asuransi kecelakaan, asuransi kesehatan, asuransi beasiswa, asuransi hari tua, dll. Dimana objek pertanggungannya adalah manusia.

Asuransi umum atau kerugian, yang meliputi; asuransi kebakaran, pengangkutan barang, kendaraan bermotor, penerbangan, dll. Dimana

objek pertanggungannya adalah barang, hak atau harta milik seseorang (Djojosoedarso, 1999:72).

### **C. Jasa**

Pelayanan dalam bidang jasa merupakan suatu hal yang menjadi penghias transaksi jasa. Jika pelayanan yang diberikan tidak baik, maka sama halnya dengan membeli barang rusak (skripsizone.com).

Peranan jasa dalam menarik konsumen sangat berhubungan erat dengan rencana pendekatan yang dilakukan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang prima bagi pelanggannya.

Menurut Kotler (1994) yang dikutip oleh Lupyoadi (2006:6), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dimana produksi jasa tersebut bias berkaitan dengan produk fisik ataupun yang sebaliknya.

Sedangkan menurut Gronroos, pelayanan merupakan suatu kegiatan atau bagian-bagian dari kegiatan yang tidak berwujud dan alami, yang secara normal mengambil tempat dalam interaksi antara pelanggan dan pihak penyedia layanan dan antara sumber daya fisik yang baik dan atau system dari penyedia layanan, yang mana penyedia layanan tersebut menjadi solusi bagi permasalahan yang dimiliki pelanggan.

Seperti telah diketahui, bahwa pemasaran produk maupun jasa kepada konsumen memiliki beberapa variable yang harus diperhatikan dan dipenuhi, sehingga apa yang menjadi harapan oleh perusahaan penghasil jasa

dan pelanggan sebagai pemakai jasa dapat terpenuhi. Menurut Kantz (2006:16), variabel dari pemasaran adalah sebagai berikut:

1. Produk
2. Harga
3. Distribusi
4. Promosi
5. Pelayanan

#### **D. Karakteristik dan Klasifikasi Jasa**

Produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk fisik ataupun barang. Menurut Lupyoadi (2006:7), karakteristik tersebut adalah:

1. Intangibility (tidak berwujud)

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai yang tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan atau kesenangan.

2. Unstotability (tidak dapat disimpan)

Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini juga disebut *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. Customization (kostumisasi)

Jasa seringkali disesuaikan dan didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

## E. Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu hal yang terpenting dalam memasarkan produk, dimana pelayanan yang baik akan menimbulkan perasaan puas bagi konsumennya. Adapun hal yang dimaksud dengan pelayanan itu adalah kegiatan yang dilaksanakan atau diselenggarakan oleh organisasi yang menyangkut kepentingan dari pihak konsumen yang akan menimbulkan kesan tersendiri (Sugiyono, 1999:30).

Pendapat lain tentang pelayanan adalah suatu aktifitas yang menghasilkan waktu, tempat, dan kebutuhan-kebutuhan psikologis yang diperlukan seseorang (Sulastiyono, 1999:14).

Pelayanan yang baik dan bermutu menurut Tjiptono (2001:155) dapat terangkum dalam suatu produksi layanan yang dikenal dengan *service excellen*, yaitu:

1. Keamanan
2. Kenyamanan
3. Keramahan
4. Ketepatan waktu

Menurut Swastha (1999:60), terdapat sejumlah kriteria yang mencirikan pelayanan sekaligus membedakannya dari barang, yaitu:

1. Pelayanan merupakan out-put yang tidak berbentuk
2. Pelayanan merupakan out-put yang variable
3. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventaris, tetapi dapat dipakai atau dikonsumsi dalam produk



4. Terdapat hubungan yang erat dan langsung dengan pelanggan
5. Pelanggan berpartisipasi dalam proses pemberian layanan
6. Keterampilan personil dikerahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan
7. Pelayanan tidak diproduksi secara massal
8. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan layanan

Secara spesifik, Munir membagi pelayanan kedalam tiga bentuk, yaitu:

1. Pelayanan lisan

Pelayanan ini dilakukan oleh perusahaan-perusahaan di bidang hubungan masyarakat (9HUMAS), bidang layanan informasi, dan bidang lainnya yang tugasnya memberikan pelayanan atau keterangan kepada siapapun yang membutuhkannya.

2. Layanan dalam tulisan

Ini merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

3. Layanan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena faktor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan (munir. 2000:190-195).

## **F. Pengertian Pengaju Santunan**

Menurut manual administrasi bidang pelayanan PT. Jasa Raharja, pengaju santunan adalah orang atau individu yang melakukan tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu yang dipakai untuk mengganti kerugian karena kecelakaan, kematian dan sebagainya (biasanya dalam bentuk uang) 9Direksi Jasa Raharja, 2004:7).

## **G. Kualitas**

Dalam setiap kegiatan pembelian baik barang maupun jasa, setiap konsumen selalu berharap memperoleh barang atau jasa sesuai dengan apa yang mereka harapkan, sehingga menimbulkan perasaan puas atas pengeluaran yang dilakukannya untuk mendapatkan barang atau jasa tersebut.

Menurut Lupyoadi (2006:175) di dalam ISO 9000, kualitas jasa adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan, yaitu kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, yang biasanya tersirat dan wajib serta memiliki orientasi yang harus konsisten satu sama lain. Ketiga orientasi tersebut adalah:

1. Persepsi konsumen yang berarti pendapat dan tanggapan atas hasil jasa yang diterima atau dirasakan
2. Produk (jasa)
3. Proses

Kemudian menurut Hardjosoemarso (1999:152), syarat-syarat untuk mendapatkan mutu atau kualitas yang baik adalah:

1. Pimpinan perusahaan harus mampu memprediksi produk ataupun jasa yang dihasilkan dalam jangka waktu 10, 15 atau 20 tahun mendatang
2. Mutu tersebut dikembangkan berdasarkan pelanggan
3. Dalam mendesain produk ataupun jasa, maka hal yang harus diperhatikan adalah kebutuhan pelanggan
4. Kepuasan pelanggan harus menjadi syarat bagian mutu
5. Mutu jasa harus menentukan harga produk dan jasa

#### **H. Dimensi Kualitas Jasa (SERVQUAL)**

Kualitas jasa meliputi lima dimensi, dimana kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman yang dikutip oleh Simamora (2001:186), meliputi aspek-aspek sebagai berikut:

1. Keandalan (reability)  
Adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. Berwujud (tangible)  
Adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukan ekd\stensinya kepada pihak eksternal.
3. Daya tanggap (responsiveness)  
Adalah suatu kebijakan yang membantu untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan denag penyampaian informasi yang jelas.

#### 4. Jaminan dan kepastian (assurance)

Adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, yang terdiri dari:

- a. Komunikasi
- b. Kredibilitas
- c. Keamanan
- d. Kompetensi
- e. Sopansantun

#### 5. Empati (emphatic)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi, yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan para pelanggan.

### **I. Kepuasan**

Kotler (1997) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan (Lupyoadi, 2000:192).

Apabila ditinjau lebih lanjut, menurut Lupyoadi (2006:192) yang mengutip dari Zeithamal dan Bitner (1996), factor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang mereka rasakan, maka untuk meningkatkan pencapaian kepuasan pelanggan, maka perlulah dilakukan beberapa pendekatan sebagai berikut:

1. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pelanggan dengan pihak manajemen.
2. Perusahaan harus mampu untuk menciptakan dan membangun komitmen bersama dalam rangka menciptakan visi di dalam proses perbaikan pelayanan.
3. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.
4. Menerapkan dan mengembangkan dengan cara:
  - a. Perusahaan menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan (accountable).
  - b. Perusahaan menghubungi pelanggan dari waktu ke waktu untuk mengetahui perkembangan pelayanan (proactive).
  - c. Pendekatan dimana perusahaan membangun kedekatan dengan pelanggan yang bermanfaat untuk meningkatkan citra dan posisi perusahaan di pasar..

#### **J. Pengertian Jasa Raharja**

Berdasarkan ruang lingkup dan jenis asuransinya, maka pengertian Jasa Raharja adalah usaha perasuransian yang menjalankan program asuransi social berdasarkan UU No. 33 tahun 1964 tentang dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang dan UU No.34 tahun 1964 tentang dana kecelakaan lalu lintas jalan.

Dengan demikian sesuai dengan ketentuan yang termasuk dalam UU No. 2 tahun 1992 beserta peraturan pelaksanaannya, maka kegiatan usaha yang dijalankan perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Asuransi kecelakaan penumpang umum sebagaimana yang diatur dalam UU No. 33 tahun 1964, yang merupakan iuran wajib bagi penumpang yang sah dari kendaraan bermotor umum dengan trayek ke luar kota (antara lain; bis, colt diesel, kereta api, kapal laut, kapal pelayaran milik nasional, kapal sungai, klotok danau, penyeberangan, serta pesawat udara milik perusahaan nasional) dengan tujuan pemberian ganti rugi santunan kepada penumpang yang mengalami kecelakaan akibat alat angkutan yang bersangkutan.
2. Asuransi kecelakaan lalu lintas jalan sebagaimana diatur dalam UU No. 34 tahun 1964, merupakan sumbangan wajib dari para pemilik kendaraan bermotor dengan tujuan memberikan jaminan kepada korban yang ditimbulkan oleh kendaraan yang bersangkutan.



### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

##### **A. Sejarah Singkat PT. Jasa Raharja**

PT. Jasa Raharja didirikan berdasarkan PP No. 08 tanggal 1 Januari 1965, dengan nama Perusahaan Negara Asuransi Kerugian (PNAK) Jasa Raharja, perusahaan ini memiliki tugas khusus, yaitu:

1. Mengelola pelaksanaan UU No. 33 tahun 1964 juncto PP No. 17 tahun 1965 tentang dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang.
2. Mengelola pelaksanaan UU No. 34 tahun 1964 juncto PP No. 18 tahun 1965 tentang dana kecelakaan lalu lintas jalan.

Pada perkembangan selanjutnya PNAK Jasa Raharja mengalami beberapa perubahan status, yaitu:

1. Perubahan status Jasa Rahrja dari Perusahaan Negara (PN) menjadi Perusahaan Umum (PERUM) yang dilakukan semenjak tanggal 18 November 1970 sesuai dengan keputusan Menteri Keuangan RI. Dimana perusahaan ini memilii usaha di dalam negeri, khususnya dalam lapangan asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan asuransi kecelakaan penumpang.
2. Berdasarkan PP No. 39 tanggal 6 November 1980, status Jasa Raharja dialihkan dari Perusahaan Umum (PERUM) menjadi Perusahaan Perseroan.



3. Pendirian perusahaan dilaksanakan dihadapan notaris Imas Fatimah, SH di Jakarta dengan akte No. 49 tanggal 28 Februari 1981 yang selanjutnya diubah dengan akte No. 25 tanggal 7 Maret 1982 oleh notaries yang sama, kemudian berdasarkan Keputusan Rapat umum luar biasa pemegang saham tanggal 18 April 1984, anggaran dasar perusahaan mengalami perubahan yang dilaksanakan di hadapan notaris Achmad Basumi, SH di Jakarta dengan akte No. 214 tanggal 29 Agustus 1984 dan perubahan terakhir dengan akte notaris Imas Fatimah No. 36 tanggal 16 februari 1985.

Berdasarkan UUNo. 2 tanggal 11 Februaritahun 1992 tantang usaha perasuransian denagn PP No. 73 tahun 1992 pada tanggal 30 Oktober tentang penyelenggaraan usaha perasuransian sesuai dengan pasal 33, yang menyatakan bahwa perusahaan asuransi yang menyelenggarakan program asuransi sosial dilarang menyelenggarakan program asuransi lain selain program asuransi sosial.

Selanjutnya sesuai dengan Keputusan MenteriKeunagan RI No. 223/kmk.017/1993 tanggal26 Februari 1993 tentang perizinan usaha perusahaan asuransi pada pasal 15 ayat 5 menetapkan bahwa perubahanasuransi yang telah menyelenggarakan program asuransi social sebelum ditetapkannya keputusan tersebut wajib menghitung penutupan pertanggungan baru yang bukan program asuransi social selambat-lambatnya pada tanggal 31 Desember 1993.

Sejalan dengan ketentuan di atas, maka perusahaan sebagai penyelenggara p[rogram asuransi social, terhitung mulai atnggal 1 Jauari1994telah menyelesaikan kegiatan usaha,yakni hanya melaksanakan program asuransi social berdasarkan UU No. 33 tahun 1964 tentang dana pertanggungn wajib kecelakaan penumpang dan UU No. 34 tentang dana kecelakaan lalu lintas jalan.

Dengan demikian sesuai dengan ketentuan yang termasuk dalam UU No. 2 tahun 1992 beserta peraturan pelaksanaannya, maka kegiatan usaha perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Asuransi kecelakaan penumpang umum sebagaimana yang diatur dalam UU No. 33 tahun 1964, yang merupakan iuran wajib bagi penumpang yang sah drai kendaraan bermotor umum dengan trayek ke luar kota (antara lain; bis, colt diesel, kereta api, kapal laut,kapal pelayaran milik nasional, kapal sungai, klotok danau, penyeberangan, serta pesawat udaramlkiperusahaan nasional) dengan tujuan pemberian ganti rugi santunan kepada penumpang yang mengalami kecelakaan akibat alat angkutan yang bersangkutan.
2. Asuransi kecelakaan lalu lintas jalan sebagaimana diatur dalam UU No. 34 tahun 1964.merupakan sumbangan wajib dari para pemilik kendaraan bermotor dengan tujuan memberikan jaminan kepada korban yang ditimbulkan oleh kendaraan yang bersangkutan.

## **B. Tugas Staff dan Karyawan**

Dari bentuk susunan organisasinya dapat dilihat bahwa struktur organisasi yang ada di PT. Jasa Raharja merupakan struktur organisasi line (garis). Pada struktur organisasi ini reangkai kekuasaan atau wewenang dari atas langsung ke bawah atau sebaliknya dalam bentuk pertanggung jawaban kekuasaan.

Struktur organisasi merupakan pengorganisasian yang dilakukan agar proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan berbagai macam aktivitas yang ada dan diperlukan untuk mencapai tujuan dan penempatan orang-orang pada setiap aktifitas, menyediakan alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relative didelegasikan kepada setiap individu yang melaksanakan tugas tersebut.

Dalam pencapaian tujuan dan sasaran maksimal di PT. Jasa Raharja, maka dibutuhkan kerjasama dan pembagian tugas atau wewenang dari masing-masing bagian unsur pendukungnya. pembagian tugas dan wewenang di PT. Jasa Raharja ini antara lain:

### **I. Kepala Cabang**

Tugas :

- a) Memimpin penyusunan rencana atau program anggaran cabang yang dipimpin
- b) Mengadakan penyuluhan yang sifatnya strategis
- c) Memimpin, memotivasi dan membina pegawai bawahan

- d) Mengendalikan penyelenggaraan pungutan atau pemasaran iuran wajib dan sumbangan wajib di kantor cabang yang dipimpinnya

## II. Sub Bag Opr Iuran Wajib dan Sumbangan Wajib

Tanggung jawab :

- a) Mengatur kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta pengamatan SDM dilingkungan unit kerja
- b) Pelaksanaan pungutan
- c) Pelaksanaan hasil Adm pungutan

Wewenang :

- a) Mengatur dan mengembangkan SDM
- b) Menilai kontribusi pegawai
- c) Melaksanakan pungutan
- d) Mengusulkan bentuk dan system laporan yang sesuai dan efektif

Tugas-tugas pokok :

- a) Memantau SDM di lingkungan kerjanya
- b) Pelaksanaan pungutan serta penanganan pemasaran
- c) Pembuatan laporan

### III. Sub Bag Pel. Santunan

Tanggung jawab :

- a) Mengatur kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan unit kerja yang dipimpinnya
- b) Pemeriksaan dan penelitian berkas klaim
- c) Mengatur dan mengembangkan SDM
- d) Menilai kontribusi pegawai
- e) Merekomendasikan status pegawai
- f) Meminta persyaratan atas kelengkapan syarat-syarat pengajuan klaim
- g) Mengusulkan, mengajukan dan atau menolak pengajuan klaim
- h) Melakukan survey atas berkas klaim
- i) Melakukan koordinasi dengan unit bagian lainnya

Tugas-tugas pokok :

- a) Penelitian dan pemeriksaan berkas klaim
- b) Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta pengamatan SDM di dalam dan di luar lingkungan unit kerja yang dipimpinnya

#### IV. Sub Bag Umum

Tanggung jawab :

- a) Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta pengamatan SDM didalam dan di luar unit kerja yang dipimpinnya
- b) Pengadaan material produksi dan investasi
- c) Pemeliharaan barang-barang investasi

Wewenang :

- a) Mengatur dan mengembangkan SDM serta menggunakan alat sarana fisik yang beradadi bawah pimpinannya, sejauh dalam usaha memenuhi tanggung jawabnya
- b) Menilai kontribusi pegawai bawahannya
- c) Merekomebndasikan status pegawai bawahannya kepada atasan langsung
- d) Mengatur penggunaan kendaraan dinas
- e) Menentukan jumlah dan saat pengadaan material produksi umum dan barang investasi yang dibutuhkan cabang

Tugas-tugas pokok :

- a) Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta pengamatan SDM di dalam maupun di luar lingkungan kerjanya
- b) Pelaksanaan kesejahteraan pegawai
- c) Pemeliharaan barang-barang

## V. Sub Bag SDM

Tanggung jawab:

- a) Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta pengamatan ADM di lingkungan dalam dan luar unit kerja
- b) Pelaksanaan kesejahteraan pegawai
- c) Terlaksananya administrasi pegawai

Wewenang :

- a) Mengatur, mengembangkan SDM serta menggunakan alat atau sarana fisik yang berada di bawah pimpinannya sejauh dalam usaha memenuhi tanggung jawabnya
- b) Menilai kontribusi dan merekomendasikan status pegawai
- c) Memastikan penggantian biaya perawatan yang sudah ditentukan

Tugas-tugas pokok :

- a) Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta pengamatan SDM di dalam dan di luar unit kerja
- b) Pelaksanaan kesejahteraan pegawai
- c) Terlaksananya administrasi SDM

### **C. Prestaasi dan Keunggulan PT. Jasa Raharja**

1. Memperoleh sertifikat ISO 9001:2000, sebagai pengakuan bahwa system administrasi pelayanan santunan telah mendapat standar internasional
2. Kecepatan pembayaran santunan untuk korban meninggal dunia di tkp, maka PT. Jasa Raharja cabang Riau rata-rata telah mampu menyelesaikan pembayaran santunan paling lambat dalam 7 hari kerja

### **D. Visi, Misi dan Corporate Image**

#### **1. Visi**

Menjadi perusahaan yang terkemuka di bidang asuransi dengan mengutamakan penyelenggaraan program asuransi social dan asuransi wajib sejalan dengan kebutuhan masyarakat.

#### **2. Misi**

Catur Bhakti Eka Karsa, yaitu:

- a) Bakti kepada masyarakat dengan mengutamakan perlindungan dasar dan pelayanan prima sejalan dengan kebutuhan masyarakat.
- b) Bakti kepada Negara dengan mewujudkan kinerja terbaik sebagai penyelenggara program asuransi social dan asuransi wajib serta sebagai BUMN.
- c) Bakti kepada perusahaan dengan mewujudkan kesinambungan agar tercapainya produktivitas serta optimalisasi demi kesinambungan perusahaan.



- d) Bakti kepada lingkungan dan mempertahankan potensi sumber daya bagi keseimbangan dan kesejahteraan lingkungan.

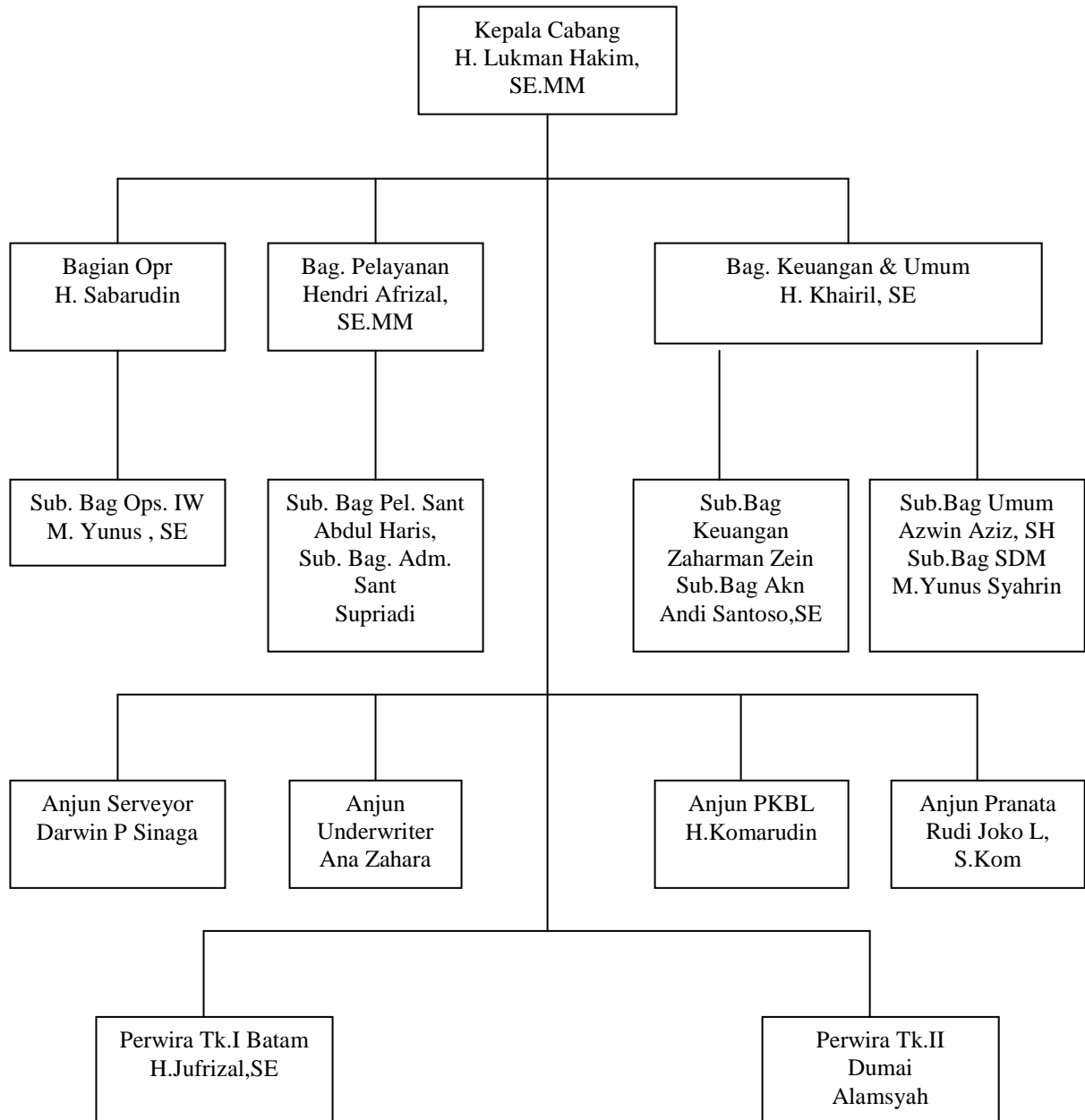
### 3. Corporate image

#### **Utama dalam perlindungan prima dalam pelayanan**

Dengan penerap

kan kebijakan system kerja terpadu dengan mengutamakan mutu terbaik sebagai budaya kerja.

Gambar : Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang  
Pekanbaru



## **BAB IV**

### **PELAPORAN DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan santunan yang baik kepada masyarakat yang mengalami musibah kecelakaan alat angkutan umum dan lalu lintas adalah perwujudan dari fungsi, visi, misi dan moto yang diemban PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai pengelola UU No. 33 dan 34 tahun 1964 juncto PP No. 17 dan 18 tahun 1965.

Untuk mencapai tingkat pelayanan yang optimal, demi tercapainya perwujudan fungsi, visi, misi dan moto perusahaan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan berpengaruh terhadap usaha pencapaian terhadap perasaan puas bagi pengaju santunan, maka dalam hal ini PT. Jasa Raharja (Persero) menerapkan langkah-langkah sebagai berikut :

#### **A. Prinsip Tepat dan Penjabaran Pelayanan Santunan**

##### **I. Tepat informasi**

1. Diperolehnya informasi tentang kecelakaan alat angkutan umum dan lalu lintas jalan sedini mungkin, serta diberitahukan kepada korban atau ahliwaris korban tentang hak-haknya dengan tepat dan jelas. penjabaran prinsip tepat informasi adalah sebagai berikut :
2. Terpeliharanya pembinaan hubungan kerja yang baik dan berkesinambungan dengan mitra kerja yang secara langsung menangani kasus kecelakaan.

3. Menyampaikan informasi kepada korban atau ahli waris korban dengan cepat dan bahasa yang mudah dipahami.
4. Monitoring terhadap kasus-kasus kecelakaan angkutan umum dan lalu lintas jalan yang dilakukan secara rutin pada instansi bawenang.
5. Ketentuan mengenai prosedur dan hak penyelesaian santunan harus dipahami secara menyeluruh dan dilaksanakan secara seragam serta konsisten.

## II. Tepat jaminan

1. Pemberian santunan kepada korban atau ahli waris korban dipastikan sesuai dengan ruang lingkup jaminan. Penjabaran tentang prinsip tepat jaminan adalah sebagai berikut :
2. Laporan tentang ruang lingkup kecelakaan harus sesuai dengan kondisi kecelakaan yang sebenarnya terjadi.
3. Dalam prosedur pengajuan santunan tidak dikenai biaya apapun atau potongan lainnya.
4. Santunan rawatan yang diberikan harus diyakini merupakan biaya perawatan medis.
5. Penyelesaian santunan sesuai dengan sistem dan prosedur serta sistem yang berlaku

### III. Tepat subjek

1. Penerima santunan adalah korban atau ahliwaris korban yang benar-benar berhak. Penjabaran prinsip tepat subjek adalah sebagai berikut :
2. Bertindak pro-aktif untuk menghimbau korban ahli waris agar mengurus sendiri santunannya.
3. Penelitian yang cermat atas kelengkapan data pada setiap prosedur pelayanan.
4. Sebelum penyerahan santunan, harus dilakukan wawancara untuk meyakinkan keabsahan korban atau ahliwaris korban.
5. Melakukan survey bila diperlukan dan pelaksanaannya dilakukan secara teliti dan akurat.

### IV. Tepat waktu

Pelayanan proses santunan dimulai dari proses pengajuan santunan sampai dengan proses pengajuan santunan dilakukan dalam batasan waktu yang tepat. Penjabaran prinsip tepat waktu adalah:

1. Melakukan pencatatan waktu pada setiap proses tahapan penyelesaian penyerahan santunan.
2. Mekanisme kerja dilakukan secara wajar serta konsisten dan selalu dikembangkan dengan menggunakan fasilitas komputer.
3. Tidak ada perbedaan proses pelayanan terhadap ahliwaris atau korban.

## V. Tepat tempat

Penyerahan santunan diupayakan sedekat mungkin dengan domisili resmi korban dan atau ahliwaris korban. Penjabaran prinsip tepat tempat adalah sebagai berikut :

1. Penyerahan santunan dilakukan sampai pada tingkat kecamatan atau kelurahan.
2. Kenyamanan dan keamanan tempat atau lokasi penyerahan santunan selalu terpelihara.

## B. Sikap Perilaku Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Secara umum sikap petugas dalam empedomani kewajiban umum pegawai sebagaimana yang diterapkan dalam keputusan direksi nomor Skep/27/IV/1998 pada tanggal 2 April tentang peraturan disiplin pegawai PT. Jasa Raharja (Persero).

Secara khusus di dalam kegiatan pelayanan kepada setiap petugas dituntut untuk memiliki sikap melayani yang dicerminkan melalui sikap dan perilaku sebagai berikut :

1. Jujur, bijaksana dan menunjukkan sikap untuk membantu korban atau ahliwaris, dengan cara tidak melakukan dalam perbedaaan dalam memberikan pelayanan antara yang satu dengan yang lainnya.
2. Sopan santun dan ramah tamah dalam melayani para korban atau ahli waris dan keluarga dan atau pihak ketiga lainnya yang mengajukan tuntutan santunan.

3. Komunikatif dan terbuka serta meyakinkan dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Apabila komunikasi antara pegawai dengan pengaju santunan melalui fasilitas telepon, maka cara komunikasi diusahakan bias menciptakan citra yang kuat terhadap Jasa Raharja dengan cara sebagai berikut :
  - a. Pemberian informasi melalui telepon kepada masyarakat dapat dilayani oleh seluruh petugas. Etika berkomunikasi harus sopan dan santun serta tidak emosional.
  - b. Setiap kali telepon diangkat, diawali dengan mengucapkan Jasa Raharja dan salam, kemudian dilakukan proses pemberian informasi. Tanyakan siapa yang berbicara serta kasus kecelakaan, antara lain detail penyebab, lokasi dan waktu serta nama korban.
  - c. Jelaskan secara singkat mengenai ruang lingkup jaminan serta persyaratan pengajuan santunan apabila kasus terjamin.
4. Menghindari sikap berlebihan yang dapat menimbulkan kejengkelan pengaju santunan.
5. Ekspresi wajah pada saat berhadapan dengan korban atau ahli waris korban dan keluarga dan atau pihak ketiga harus menunjukkan kesediaan menolong.
6. Busana dan tata rambut agar sesuai dan rapi.
7. Semangat membantu.
8. Melakukan kerja sama yang baik dan saling menolong antar petugas.

9. Bila terjadi suatu kesalahan dalam memberikan layanan, maka harus segera diperbaiki.
10. Waspada dan cepat tanggap terhadap setiap peristiwa kecelakaan.
11. Segera menghubungi instansi terkait yang menangani kasus kecelakaan.

### **C. Pendekatan Dengan Mitra Kerja**

Pada setiap berhubungan dengan mitra kerja dalam tahapan proses penyelesaian santunan, agar petugas selalu mempertahankan kualitas pelayanan serta menciptakan citra positif perusahaan antara lain dengan cara:

1. Pendekatan dilakukan dengan sikap positif terhadap kepolisian atau pejabat terkait, sehingga mereka dapat memahami kebijakan proses pelayanan Jasa Raharja, khususnya dalam membantu korban atau ahli waris korban dalam mengisi formulir pengajuan santunan berdasarkan laporan polisi serta sketsa TKP.
2. Penerapan interaksi yang baik dalam setiap proses pelayanan yang harus dikembangkan oleh mitra kerja.

### **F. Informasi Data Kepada Pihak Ekstern**

Guna memperoleh umpan balik dari mitra kerja atas penyerahan satuan yang telah dilaksanakan perusahaan, maka secara periodic supaya menginformasikan jumlah korban dan santunan yang telah diserahkan Jasa Raharja kepada:

1. Perangkat Pemerintah Daerah seperti Gubernur atau Bupati
2. Instansi lain yang dianggap perlu atau yang meminta



## **G. Survey**

Tujuan survey adalah untuk mendapatkan gambaran yang sesungguhnya dari permasalahan yang diragukan dalam berkas santunan yang diajukan, yang menyangkut tentang :

### **1. Kebenaran kasus kecelakaan**

Dalam pelaksanaan survey kasus kecelakaan, hal penting yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Mendapatkan informasi dari saksi disekitar lokasi kecelakaan dan saksi orang-orang disekitar domisili korban.
- b. Mendapat informasi dari pejabat atau rekan kerja korban.
- c. Mendapat informasi kecelakaan dari Rumah Sakit

### **2. Kebenaran biaya perawatan dan obat-obatan**

Dalam pelaksanaan survey biaya rawatan, dilakukan dengan upaya :

- a. Melakukan konsultasi dengan dokter yang merawat korban
- b. Menjenguk korban di Rumah Sakit
- c. Pada Apotek tempat pembelian obat

### **3. Keabsahan ahliwaris korban**

Dalam pelaksanaan survey ahliwaris korban, dilakukan dengan upaya mendapatkan informasi dari pihak-pihak terkait berikut :

- a. Tetangga korban
- b. Ketua RT/RW tempat domisili korban
- c. Keluarga korban

## **H. Penanganan Sarana dan Prasarana Pelayanan Santunan**

1. Pemanfaatan sarana kerja
  - a. Kegiatan kerja dilakukan dengan program aplikasi computer
  - b. Entri data dilakukan secara benar dan tepat
  - c. Bila terjadi kerusakan computer segera dikonsultasikan kepada Ajun Komputer Cabang, dan jika masih belum dapat dibenahi, amaka laporkan kepada Divisi system Informasi Pelayanan Pusat.
  - d. Sarana kerja pelayanan santunan agar dilakukan pemeliharaan secara terjadwal.
2. Pemeliharaan lingkungan kerja
  - a. Pengadaan, pemasangan dan pemeliharaan papan peringatan atau himbauan sumbangan dari Jasa Raharja.
  - b. Papan peringatan yang telah dipasang merupakan wujud kepedulian perusahaan kepada masyarakat untuk mengurangi tingkat kecelakaan.
  - c. Warna dasar kuning *scot light* dengan tulisan hitam dan redaksi yang singkat dan jelas serta mudah dipahami.
  - d. Inventarisir papan peringatan secara terperinci, yang kemudian dilaporkan dengan survey pelayanan klaim setiap seminimalnya satu kali seminggu yang dilaporkan ke kantor pusat melalui divisi pelayanan.

## **I. Pengukuran Tingkat kepuasan Pengaju Santunan**

Dalam upaya memperthnkan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, diperlukan adanya kegiatan pengumpulan, pengolahan dan analisa data yang berkaitan dengan aktifitas pelayanan santunan yang telah dilaksanakan.

Untuk melakukan hal tersebut, maka Jasa Raharja melakukan survey santunan pasca bayar dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada pengaju santunan yang telah dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan. Adapun tata caranya adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan survey santunan pasca bayar, prosedur pelaksanaannya adalah :
  - a. Survey dilakukan setiap periode triwulan
  - b. Jumlah berkas yang disurvey min 10% dari jumlah berkas yang telah dibayar.
  - c. Survey dilakukan oleh coordinator SPI cabang.
  - d. Membuat laporan survey.
  - e. Membuat rekapitulasi dan evaluasi laporan hasil survey
  - f. Laporan evaluasi dan rekapitulasi survey diajukan kepada SPSI Pusat dengan tembusan Divisi Pelayanan, paling lambat 10 hari setelah survey dilakukan.

## 2. Survey Pelayanan santunan melalui Penyebaran Kuesioner

- a. Penyebaran kuesioner dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan melalui unit pelayanan.
- b. Petugas Front Office harus menyampaikan kuesioner kepada korban pada saat pengajuan santunan.
- c. Kasir sebelum melakukan pembayaran santunan harus terlebih dahulu menanyakan apakah kuesioner telah diisi.
- d. Dalam mengevaluasi jawaban maka perlu diperhatikan item-item apa saja yang prosentasenya menonjol, mengapa hal itu dapat terjadi, bagaimana dinamika antara item tersebut, tindakan apa yang perlu dilakukan untuk membenahi dengan baik. Kemudian skor prosentase pada kuesioner dapat diartikan sebagai berikut: nilai prosentase lebih besar atau sama dengan 85% berarti sangat memuaskan. 70 % - 84% berarti memuaskan. < 70% berarti tidak memuaskan.

### **J. Pelaporan Kegiatan Pelayanan**

Untuk menjaga kualitas pelayanan, maka Jasa Raharja melakukan pelaporan kegiatan pelayanan dari tiap-tiap cabang atau daerah, yang kemudian dijadikan bahan evaluasi selanjutnya.

Laporan pelayanan santunan ialah suatu alat penyampaian informasi secara Adm dari setiap unit pelayanan santunan kepada jenjang manajemen yang disajikan dalam bentuk daftar dan rekapitulasi pada periode bulanan dan triwulan atau semester yang mana laporan survey ini diterima pusat paling

lambat tanggal 10 tiap bulannya yang harus diselesaikan selambat-lambatnya pada tanggal 30 bulan berikutnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

Berdasarkan ruang lingkup dan jenis asuransinya, maka dapat diketahui bahwa jasa raharja merupakan badan usaha milik Negara (BUMN) yang menangani usaha perasuransian sesuai dengan UU No. 33 dan 34 yang, menerangkan tentang dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang dan UU No.34 tahun 1964 tentang dana kecelakaan lalu lintas jalan.

Dengan demikian sesuai dengan ketentuan yang termasuk dalam UU No. 2 tahun 1992 beserta peraturan pelaksanaannya, maka kegiatan usaha yang dijalankan perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Asuransi kecelakaan penumpang umum sebagaimana yang diatur dalam UU No. 33 tahun 1964, yang merupakan iuran wajib bagi penumpang yang sah dari kendaraan bermotor umum dengan trayek ke luar kota (antara lain; bis, colt diesel, kereta api, kapal laut, kapal pelayaran milik nasional, kapal sungai, klotok danau, penyeberangan, serta pesawat udara milik perusahaan nasional) dengan tujuan pemberian ganti rugi santunan kepada penumpang yang mengalami kecelakaan akibat alat angkutan yang bersangkutan.

2. Asuransi kecelakaan lalu lintas jalan sebagaimana diatur dalam UU No. 34 tahun 1964 merupakan sumbangan wajib dari para pemilik kendaraan bermotor dengan tujuan memberikan jaminan kepada korban yang ditimbulkan oleh kendaraan yang bersangkutan.

Untuk memberikan rasa puas bagi para pengaju santunan, maka dalam hal ini Jasa Raharja melakukan hal-hal berikut:

1. Prinsip tepat dan penjabaran pelayanan santunan
2. Penerapan ketentuan terhadap sikap anggota dalam melayani pengaju santunan
3. Pendekatan dengan mitra
4. Pola pelayanan terpadu
5. Poal penanganan penyerahan santunan
6. Informasi data kepadapihak eksteren
7. Survey
8. Penanganan sarana dan prasarana pelayanan santunan
9. Pengukuran tingkat kepuasan pengaju santunan
10. Pelaporan kegiatan pelayanan

## **B. Saran**

Dari hasil observasi yang penulis lakukan selama proses pemagangan pada PT. Jasa Raharja Cabang Pekanbaru, maka terdapat satu kelemahan yang mendasar yang seringkali mengganggu proses pelayanan, yaitu persoalan instabilitas pasokan catu daya yang dapat merusak peralatan elektronik

Saran penulis sebaiknya gunakan *switch exchange automatic* yang langsung memutus dan mengganti sumber catu daya yang ingin digunakan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Direksi PT. Jasa Raharja. 2004. *Manual Administrasi Bidang Pelayanan*. Jakarta.
- Djojosoedarso, Soeismo. 1999. *Prinsip-Prinsip Manajemen Resiko Dan Akuntansi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Harjosoemarso, Suwarso. 1999. *Total Quality Manajemen*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kantz, Bernard. 2000. *Manajemen Pemasaran Jilid II*. Erlangga. Jakarta.
- Lupyoadi, Rambat dan Hamdani. A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Munir, H. A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Simamora, Henri. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Skripsi Pelayanan. 2000. [www.skripsizone.com](http://www.skripsizone.com). Selasa, 21 April:12.15 Wib.
- Sugiyono, Dr. Prof. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sula, M. Syakir. 2004. *Asuransi Syariah (life & general)*. Gema Insani Press. Jakarta.
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Pemasaran Edisi I*. CV Alfabeta. Bandung.
- Swastha, Basu. 1999. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Liberty. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia, Diana. 2001. *Total Quality Manajemen*. Andi Offset. Yogyakarta.